

# Carta de desempeño de la **EPS S.O.S.**



# Cartilla del usuario

Resolución 229 de 2020



## Carta de desempeño

---

© Entidad Promotora de Salud, Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S.

Diseño: Mercadeo EPS S.O.S.

Edición: Treintaunoava versión Actualizada el 7 de septiembre de 2021

Cali, Colombia

# Índice

Indicadores de calidad de la entidad promotora de salud .....	4
Indicadores de calidad de las instituciones prestadoras de los servicios de salud .....	6
Posición en el ordenamiento .....	6
Acreditación en salud .....	7
Comportamiento como pagador de servicios .....	7
Sanciones .....	7

Dando cumplimiento a lo definido en la Resolución 229 de 2020, se presenta la carta de desempeño de nuestra entidad, cuyo principal objetivo es la entrega de información adecuada y suficiente a nuestros afiliados para que ejerzan su derecho de libre escogencia de Entidad Promotora de Salud (EPS) e institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS).

## INDICADORES DE CALIDAD DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD

A continuación, se presentan los indicadores de calidad en los servicios de aseguramiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S

4

Carta de desempeño

PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA EPS SOS					
Indicador	Dimensión	Media nacional	SOS EPS	Periodo <sup>1</sup>	Comentario
Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Gestión del riesgo	37,3%	40,40%	2017	Esto significa que en promedio en el País se logran identificar y captar el 37,3% de los pacientes con hipertensión arterial para su consecuente estudio y manejo, mientras que nuestra EPS ha logrado identificar y captar el 40,40% de los usuarios susceptibles de padecer Hipertensión Arterial.  Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes	Gestión del riesgo	57,51 días	72,56 días	2017	Esto significa que en promedio en el País transcurren 57,51 días entre la remisión de pacientes que se presume padecen de cáncer de mama y la confirmación efectiva de lo que padecen, mientras que en nuestra EPS este tiempo es de 72,56 días.  Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Experiencia de la atención	3,88 días	4,56 días	2020-12	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Odontología general en 4,12 días mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EPS la asigna en 3,24 días.  Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	Experiencia de la atención	79,2% <sup>2</sup>	67,3%	2020	Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la EPS. De acuerdo con el último resultado disponible el 67,3% de los usuarios de SOS están satisfechos con los servicios.  Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar el Estudio nacional de evaluación de los servicios de las EPS – régimen contributivo y subsidiado Colombia 2020 ( <a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/evaluacion-eps-2020-minsalud.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/evaluacion-eps-2020-minsalud.pdf</a> )

PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA EPS SOS

Indicador	Dimensión	Media nacional	SOS EPS	Período <sup>3</sup>	Comentario
Proporción de cancelación de cirugía	Seguridad	1,61%	1,54%	2020-12	Este indicador trata sobre las cirugías programadas en el quirófano que son canceladas por causas atribuibles a las IPS. Del total de cirugías programadas por nuestra red de prestadores se cancelan el 1,54%, mientras que en promedio en el país se cancelan el 1,61% de las cirugías programadas. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Experiencia de la atención	4,12 días	3,24 días	2020-12	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Odontología general en 4,12 días mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EPS la asigna en 3,24 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Experiencia de la atención	9,76 días	13,64 días	2020-12	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Medicina interna en 9,67 días mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EPS la asigna en 13,64 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Experiencia de la atención	8,76 días	7,36 días	2020-12	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Pediatría en 8,76 días mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EPS la asignan en 7,36 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Experiencia de la atención	8,54 días	12,13 días	2020-12	Esto significa que en promedio todas las IPS del País asignan una cita de Ginecología en 8,54 días mientras que las IPS que hacen parte de la red de nuestra EPS la asignan en 12,13 días. Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Experiencia de la atención	20,94 minutos	28,62 minutos	2020-12	El indicador expresa que en total las IPS del País en promedio el tiempo de espera en el servicio de urgencias para pacientes clasificados como Triage II es de 20,94 minutos; mientras que en la red de prestadores de nuestra EPS es de 28,62 minutos Para ampliar la información relativa a los indicadores de calidad de la EPS consultar la página del Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <a href="http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx">http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx</a>

<sup>1</sup> Corresponde al último periodo con información disponible para consulta en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

<sup>2</sup> Estudio nacional de evaluación de los servicios de las eps – régimen contributivo y subsidiado 2020 - <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/evaluacion-eps-2020-minsalud.pdf>

<sup>3</sup> Corresponde al último periodo con información disponible para consulta en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

**Fuente:** Observatorio Nacional de Calidad en Salud - Indicadores de calidad Res. 0256 2016 <http://rsvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

## INDICADORES DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD.

Estos indicadores son el resultado de calidad en la prestación de servicios definidos en la Resolución 256 del 2016, de las instituciones que hacen parte de la red de prestación de servicios de salud de Servicio Occidental de Salud S.O.S EPS. Considerando la extensión de esta información, usted podrá acceder a la misma en el siguiente link del Ministerio de Salud y Protección Social <http://calidadensalud.minsalud.gov.co/Paginas/Indicadores.aspx> o en el Link <http://rssvr2.sispro.gov.co/IndicadoresMOCA/Resolucion256-2016.aspx>

6

Carta de desempeño

Nombre del indicador	Meta del indicador	Linea país	Primer semestre 2019
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3	3,88 (5)	2,3 (0)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	3	4,12(5)	2,48 (0)
Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear	30	1,59(5)	4,05 (12)
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de Cataratas	22,22	2,47 (5)	6,84 (12)
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de reemplazo de cadera	19,02	2,11 (5)	16,25 (12)
Tiempo promedio de espera para la autorización de cirugía de revascularización miocárdica	4,29	0,55 (5)	0,0 (12)
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la EPS	72%	79% (6)	77,6% (10)
Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos	70% (6*)	85,7% (6)	77,1% (10) (11)
Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EAPB	30% (6*)	30% (6*)	26% (10)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	20	9,49 (5)	7,83 (0)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	6	8,76 (5)	4,6 (0)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	30	9,67 (5)	9,80 (0)
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	6	7,11 (5)	4,4 (0)

### POSICIÓN EN EL ORDENAMIENTO

Con el fin de brindar mejor información a los usuarios, el Ministerio de la Protección Social pone a disposición el ordenamiento (Ranking) de las EPS de los regímenes contributivo y subsidiado. El ranking para el año 2018 se compone de tres dimensiones:

1. Oportunidad,
2. Satisfacción y
3. Trámites.

Entidad	TOTAL RANKING	DIMENSIÓN OPORTUNIDAD	DIMENSIÓN SATISFACCIÓN	DIMENSIÓN TRÁMITES
EPS SURAMERICANA S.A.	1	1	1	1
ALIANSA SALUD EPS S.A.	2	3	2	2
SANITAS S.A. E.P.S	3	2	3	3
COMPENSAR E.P.S	4	10	4	4
SALUD TOTAL S.A. EPS	5	7	8	5
NUEVA EPS	6	4	6	8
COOMEVA E.P.S. S.A.	7	5	7	7
EPS FAMISANAR LTDA	8	11	5	6
<b>SERV. OCC. DE SALUD SOS EPS</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
COMFENALCO VALLE E.P.S.	10	8	10	11
SALUDVIDA E.P.S. S.A.	11	9	11	10
CRUZ BLANCA EPS S.A	12	13	12	12
CAFESALUD EPS	13	12	13	13

Diferencias de posiciones en el Ranking Total son estadísticamente significativas. La comparabilidad de los resultados de la dimensión de Oportunidad entre 2018 y 2017 son limitados debido a la inclusión de indicadores de disponibilidad de agenda. Dado que la dimensión de trámites es nueva no se comparan los resultados con el año anterior.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Ranking-satisfaccion-eps-2018.pdf>

Recuerde consultar la actualización de esta cartilla en la página web

[www.sos.com.co](http://www.sos.com.co)



## RANKING IPS

De acuerdo a la Circular Externa No. 000001 del 16 de enero de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, esta información no se encuentra disponible para su publicación.

## ACREDITACIÓN EN SALUD

Con el objetivo de garantizar una excelente presentación de servicios a nuestros afiliados Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S se encuentra en proceso de implementación de los estándares de acreditación en salud, componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, el cual es establecido y regulado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

IPS	MUNICIPIO	IPS	MUNICIPIO
Centro Médico Imbanaco de Cali S.A	Cali	Fundación Hospital de la Misericordia HOMI	Bogotá
Hospital psiquiátrico Universitario del Valle	Cali	Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lulle FOSCAL	Floridablanca
Fundación Valle de Lili	Cali	Hospital Universitario San Ignacio	Bogotá
ESE Red de Salud Centro	Cali	Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta ESE	Bogotá
Clínica DIME	Cali	Clínica Universitaria Bolivariana	Medellín
Hospital Susana López de Valencia	Popayán	Clínica Chía S.A	Chía
Hospital Infantil Los Angeles de Pasto	Pasto	Clínica del Occidente S.A	Bogotá
Hospital Civil de Ipiales ESE	Ipiales	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	Bogotá

Las IPS descritas hacen parte de la Red de prestadores de SOS EPS y la información de IPS acreditadas está disponible según publicación del Ministerio de Salud y Protección Social en la siguiente ruta:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/CAS/Paginas/instituciones-prestadoras-de-salud-ips-acreditadas.aspx>

## COMPORTAMIENTO COMO PAGADOR DE SERVICIOS

Los resultados de los indicadores financieros de Servicio Occidental de Salud EPS S.O.S SA, que reflejan la oportunidad y eficacia de la entidad promotora de salud frente a sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud.

CORRIENTE	31-60 DIAS	61-90 DIAS	MAYOR A 90 DIAS	TOTAL
\$ 90.497	\$ 15.233	\$ 7.052	\$ 54.569	\$ 167.351
54%	9%	4%	33%	100%

Cifras en millones de pesos

Fecha de corte: Diciembre 31 de 2020

Durante la vigencia 2019 se liquidaron cuentas por pagar servicios de salud PBS y PAC por un total de \$1,019 Billones, de lo cual se pagaron \$945.902 millones, representando un porcentaje de pago del 93%.

## SANCIONES

Frente a sanciones ejecutadas para el año 2020, EPS S.O.S se permite informar que la Superintendencia Nacional de Salud impuso sanción por no capitalizar en los montos y tiempos previstos en el Decreto 2702 de 2014, compilado en el Decreto 780 de 2016. Valor de la sanción \$248.424.800

La información contenida en este documento se encuentra publicada en la página web [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co) a través del link de Cartilla del usuario, la cual podrá ser modificada en cualquier momento por cambios en la normatividad que rige el Sistema General de Seguridad Social en Salud o por cambios en los procesos y/o procedimientos de la EPS Servicio Occidental de Salud. Toda actualización o modificación a la información aquí contenida será publicada de manera oportuna en nuestra página Web a través de una nueva versión de la cartilla del usuario.

